

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN,  
DAN HAMBATAN BERALIH TERHADAP RETENSI PELANGGAN  
(Survey Pada Swalayan Pamela Satu Yogyakarta)**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan hambatan beralih terhadap retensi pelanggan( survey pada swalayan Pamela Satu Yogyakarta). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Hambatan Beralih serta variabel terikat Retensi Pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode *non random sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi berganda dengan menggunakan program komputer *SPSS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara serempak variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan hambatan beralih berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan( survey pada swalayan Pamela Satu Yogyakarta). Secara parsial variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan hambatan beralih berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan( survey pada swalayan Pamela Satu Yogyakarta).

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, hambatan beralih, retensi pelanggan